

## BAB III

### KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Gapura Layar Prima Tbk (BLZT) atau lebih di kenal sebagai Blitz Megaplex didirikan oleh dua orang anak muda, yaitu Ananda Siregar dan David Hilman pada tanggal 03 Februari 2004 yang bealamatkan di Jl. HR Rasuna Said, Blok X-5 Kavling 1-2, Menara Karya Lantai 25, Jakarta Selatan 12950. Blitz megaplex merupakan jaringan bioskop dengan konsep baru untuk memberikan pengalaman yang berbeda saat menonton film. Berbagai-bagai genre film yang bisa disaksikan di Blitz megaplex seperti film Hollywood, film Festival, Arthouse, film India, Animasi dan berbagai film yang berasal dari seluruh dunia dengan berbagai bahasa.

Pada tanggal 06 Agustus 2015 pengelola bioskop Blitz Megaplex mengubah namanya menjadi CGV Blitz, setelah perusahaan asal Korea Selatan (Korsel), Cheil Jedang Cheil *Golden Village* (CJ CGV) menjadi pemegang saham perseroan pada Blitz Megaplex. CJ CGV merupakan perusahaan jaringan bioskop asal Korea Selatan dengan cabang di China, Vietnam, dan Amerika Serikat.

Pada tahun 2015 manajemen CGV Blitz telah membuka delapan bioskop baru di Pulau Jawa yakni di Bogor, Bandung, Jakarta, Karawang, Surabaya, dan Yogyakarta. CGV Blitz hadir dengan teknologi dan *feature-feature* baru yang unik, seperti teknologi 4DX (*weater, scent, motion, light*) yang memberikan sensasi seakan berada di film itu sendiri, kemudian teknologi RealD 3D sebuah efek tiga dimensi yang stabil walaupun penonton melihat dalam posisi kepala mengongak atau menunduk, dan THX yang merupakan suatu sertifikasi performa audio dalam ruangan, juga menjadi kelebihan yang mendukung pengalaman menonton lebih seru.

CGV Blitz pertama kali berdiri di Kota Bandung dan resmi dibuka di Paris Van Java Mall pada tanggal 16 Oktober 2006 dengan area seluas 700 m. Memiliki 9 layar dengan total 220 kursi, serta berbagai fasilitas yang dapat pengunjung nikmati, yaitu 9 auditorium dengan teknologi RealD, bioskop 3D

dengan kapasitas kursi 260 kursi, 4XD auditorium, juga panggung dan out door cafe.

PT. Gapura Layar Prima Tbk (BLTZ) merasa bahwa Kota Bandung merupakan salah satu Kota pelajar, dimana terdapat banyak mahasiswa yang selalu ingin menghabiskan waktu luangnya atau sekedar mengatasi kebosanan dengan pergi ke bioskop. Sebuah *feature* terbaru telah hadir pada CGV Blitz Paris Van Java Bandung yang mengutamakan kenyamanan para penonton dalam menonton film, yaitu mengutamakan kenyamanan para penonton dalam menonton film, yaitu *Velvet Class Auditorium* dengan suasana auditorium yang eksklusif dilengkapi dengan layar yang lebar dan *sound* yang maksimal. Selain itu, *velvet class* juga semakin berbeda dengan hadirnya fasilitas sofa bed yang dilengkapi dengan bantal dan selimut yang menjadi alternatif pilihan baru untuk pencinta film yang ingin mendapatkan eksklusifitas dalam menonton film terbaru. Layanan yang maksimal juga diberikan dengan menghadirkan *service button*, yaitu sebuah tombol yang ada di setiap *sofa bed* yang memungkinkan para penonton dapat memesan makanan atau minuman tanpa harus beranjak sedikit pun dari tempat duduk. *Velvet Class* hadir di Blitz Megaplex Paris Van Java, lantai 2 dengan 2 auditorium, masing-masing auditorium dilengkapi dengan 22 *sofa bed*.

Pada tahun 2007 CGV Blitz Megaplex mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai bioskop dengan layar terbesar di Indonesia, yaitu di auditorium 1 di Grand Indonesia. Pada tahun 2014 perseroan menjadi perusahaan bioskop pertama dan satu-satunya yang menjadi perusahaan tercatat di Bursa Efek Indonesia dan berkolaborasi dengan Global Cinema Player terkemuka asal Korea Selatan yakni CJ CGV. Tahun 2015 CJ CGV asal Korea Selatan membeli saham melalui IPO Blitz dan mengubah namanya menjadi CGV Cinemas hingga sekarang.

Di tahun 2016 CGV Cinemas kini menyapa warga Palembang dengan membuka outletnya yang ke empat puluh lima dengan menghadirkan satu konsep menonton baru yang lebih seru di area Sosial Market Lantai 2, Jl. Veteran No. 999, Ilir Timur, Palembang. Dengan beberapa pertimbangan seperti lokasi yang dinilai sangat strategis, terlebih di wilayah Veteran belum terdapat bioskop dan area ini memiliki potensi karena dikelilingi permukiman dan pusat bisnis di Kota

Palembang. CGV Cinemas cabang Sosial Market hadir dengan konsep *Vintage*, desain interior dibuat dengan seksama untuk menghadirkan kesan menonton yang lebih nyaman dan menyenangkan. Permainan nuansa bata merah dan unsur warna kalem diharapkan mampu membawa perubahan nuansa suasana dan perasaan penonton saat bekunjung. Dan kini untuk di Kota Palembang sendiri terdapat dua bioskop cabang dari CGV Cinemas. Salah satu berlokasi di Transmart Palembang yang berlokasi di Jl. Radial, 26 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127 dan juga membuka di Palembang Trade Center (PTC) sebagai cabang yang ke lima puluh satu dari CGV Cinemas yang berlokasi di Jl. R. Sukanto No. 8 Lantai 3, 20 Ilir, Palembang.

Hingga kini CGV Cinemas memiliki 51 dengan 321 layar yang tersebar di 23 kota dan 11 provinsi di seluruh Indonesia CGV Cinemas akan terus membuka lokasi baru hingga mencapai 360 layar melalui 7 bioskop di Indonesia di tahun ini.

### **3.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai pegangan perusahaan dalam menjalankan usahanya agar tetap pada jalur yang benar sesuai dengan tujuan awal perusahaan. Berikut ini adalah visi dan misi yang dimiliki oleh CGV Cinemas.

#### **3.2.1 Visi**

Number one cultureplex in Indonesia

#### **3.2.2 Misi**

Meet, play and enjoy at CGV

### **3.3 Logo Perusahaan**



**Gambar 3.1**

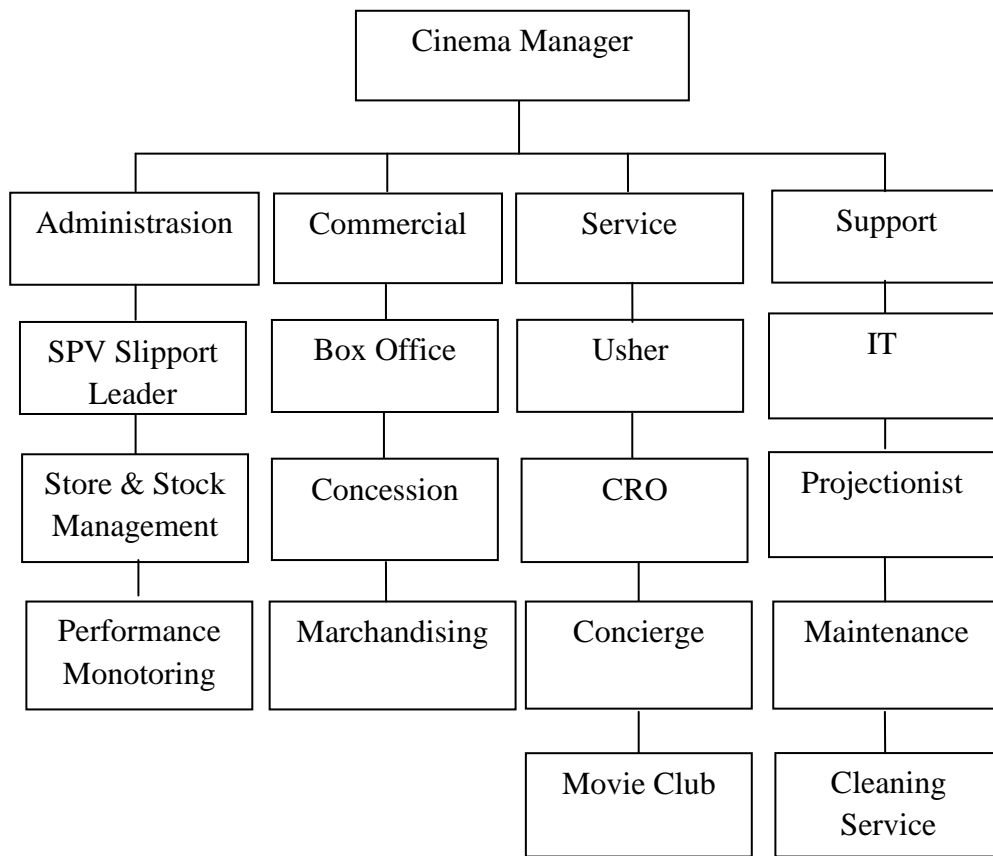
Sumber : *CGV Cinemas Palembang Trade Center* (Tahun 2019)

Dapat dilihat dari gambar 3.1 logo/lambang perusahaan CGV Cinemas, versi yang digunakan saat ini, mengambil namanya dari huruf pertama dari ketiga kata yaitu: *Cultural* yang berarti berbudaya, *Great* yang berarti hebat, dan *Vital* yang berarti sangat penting. Mengenai pemilihan warna merah di huruf CGV memiliki arti memberikan energi untuk menyerukan suatu tindakan.

### **3.4 Struktur Organisasi Perusahaan**

Menurut Hasibuan, (2016:118), Struktur Organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Struktur organisasi CGV Cinemas Palembang Trade Center ini berbentuk struktur organisasi lini dan staf. Menurut Hasibuan (2016:153), Struktur Organisasi lini dan staf adalah kombinasi dari organisasi lini organisasi fungsional. Asas kesatuan komando tetap dipertahankan dan pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dari atas pimpinan kepada pimpinan dibawahnya. Berikut adalah struktur organisasi CGV Cinemas Palembang Trade Center.



**Gambar 3.2**

Sumber : *CGV Cinemas Palembang Trade Center* (Tahun 2019)

Struktur Organisasi CGV Cinemas Palembang Trade Center (PTC)

### 3.5 Uraian Pembagian Tugas Pada CGV Cinemas

#### 1. Cinema Manajer

Seorang manajer bioskop bertanggung jawab untuk menjalankan efisiensi dari semua kegiatan sehari-hari dan layanan dari bioskop.

Tugas yang dilakukan sebagai berikut:

1. Melakukan analisa terhadap pesaing di area Palembang.
2. Mempelajari kegiatan operasional bioskop.
3. Memberikan masukan kepada departemen-departemen terkait sehubungan dengan kinerja bioskop.
4. Membuat *work flow* kegiatan operasional, dll.

## 2. Box Office (Ticketing)

Petugas box office menjual tiket, mengambil pembayaran, memberikan informasi kepada pelanggan dan menangani tugas-tugas administrasi yang diperlukan untuk menjaga pekerjaan dan area kerja mereka terorganisir.

Tugas yang dilakukan sebagai berikut:

1. Menyapa konsumen ketika mereka mendekati meja tiket dan menyelidiki bagaimana mereka ingin dilayani.
2. Memeriksa ketersediaan seat dalam sistem dan menyediakan konsumen dengan pilihan tempat duduk.
3. Membantu konsumen dalam memilih kursi yang baik dengan membimbing mereka pada peta tempat duduk.
4. Memberikan pelayanan penjualan tiket film.
5. Memberikan informasi tentang film yang diputar dalam CGV Cinemas kepada konsumen.
6. Mendata penjualan tiket di CGV Cinemas perharinya.

## 3. Usher usher

Petugas usher merupakan petugas yang memiliki tugas sebagai berikut:

1. Mengecek tiket konsumen ketika akan memasuki auditorium bioskop, seperti melihat tanggal, dan jam tayang film, serta menyobekkan tiket sebagai tanda bukti bahwa konsumen sudah memasuki ruangan auditorium.
2. Membantu konsumen dalam mencari kursi di dalam auditorium bioskop.
3. Memastikan konsumen duduk di kursi sesuai dengan tempatnya.
4. Membantu konsumen dalam saat dibutuhkan.

### 3.6 Daftar Harga Tiket dan Tipe-tipe Auditorium

#### 3.6.1 Daftar Harga Tiket

**Tabel 3.1**  
**Daftar Harga Tiket CGV Cinemas PTC**

No	Hari	Jenis Auditorium	Harga
1.	Senin – Kamis	Reguler Class	Rp 35.000,00
		Sweet Box	Rp 42.500,00
		Satin Class	Rp 50.000,00
2.	Jumat	Reguler Class	Rp 40.000,00
		Sweet Box	Rp 47.500,00
		Satin Class	Rp 55.000,00
3.	Sabtu – Minggu / Libur	Reguler Class	Rp 45.000,00
		Sweet Box	Rp 52.500,00
		Satin Class	Rp 60.000,00

Sumber : *CGV Cinemas Palembang Trade Center* (Tahun 2019)

#### 3.6.2 Tipe-tipe Auditorium CGV Cinemas

##### 1. Reguler Class

Reguler class merupakan tipe auditorium yang menawarkan servis dan pengalaman untuk menonton film secara sederhana dengan kursi sofa biasa.

##### 2. Sweet Box

Sweet box menawarkan kursi bersekat berwarna merah dengan tagline “*special seat to enjoy movie with your special one*”. Sweet box diperuntukkan bagi pasangan yang ingin mendapatkan privasi saat menonton film di bioskop.

##### 3. Satin Class / Gold Class

Satin class atau Gold class merupakan tipe bioskop VVIP yang telah hadir di CGV Cinemas Grand Indonesia, CGV Cinemas Mall of Indonesia, CGV Cinemas The Plaza Balikpapan, dan CGV Cinemas Palembang Trade Center. Tipe ini memungkinkan penonton mendapatkan pengalaman menonton film yang lebih nyaman dengan kursi yang memiliki sandaran kaki dan fasilitas *Service button* yang memungkinkan pemesanan makanan dan minuman dari dalam

auditorium. Satin class dilengkapi dengan 52 *reclining seats*, dan *lounge* eksklusif.

#### **4. RealD 3D**

RealD 3D merupakan teknologi proyeksi stereoskopik yang dibuat dan dimiliki oleh RealD Inc. Sampai saat ini, teknologi RealD 3D adalah teknologi yang paling banyak digunakan untuk menonton film 3D di berbagai bioskop di seluruh dunia. Kelebihan dari teknologi ini dibandingkan dengan teknologi serupa adalah kacamata 3D yang digunakan menggunakan circular polarized (proyeksi gelombang yang berputar) sehingga memungkinkan kepala kita bergerak bebas saat menyaksikan film dalam format 3D. Perbedaan teknologi ini dari teknologi 3D lainnya adalah pengalaman lebih melihat gambar tersebut kedalam layar, bukan seolah-olah muncul di depan layar.

#### **5. 4DX**

4DX merupakan teknologi film pertama dan satu-satunya di Indonesia yang dimiliki dan dikembangkan oleh perusahaan asal Korea Selatan CJ 4DPLEX, anak usaha CJ Grup. Format film 4D dilengkapi dengan sensor khusus seperti gerakan, udara, aroma, percikan air dan efek khusus lainnya.

#### **6. Sphere X**

Sphere X menggunakan kursi yang direbahkan hingga 45 derajat agar tubuh mengikuti arah gerakan gambar. Studio Sphere X yang dimiliki oleh CGV Cinemas sangatlah berbeda dengan bioskop konvensional. Studio tersebut menggunakan layar melengkung (*Curve Screen*) dengan ukuran 26x14 meter yang mampu menampilkan film berformat 2D dan 3D. Sistem suara yang digunakan sangat canggih melebihi studio IMAX, studio Sphere X menggunakan sebanyak 60 buah pengeras suara di setiap sisi dalam studio. Sphere X CGV Cinemas juga mengaplikasikan *vive chirstie audio* dan *dolby atmos* yang merupakan teknologi terbaru dari dolby.



### 7. Satrium

Satrium adalah konsep cinema dengan layar lebar berdimensi 19,5x8,1 meter, yang dilengkapi dengan sound system dolby digital 7.1 dan barco proyektor 4K. Fiktur terbaru ini memiliki kapasitas tempat duduk sebanyak 425 kursi.

### 8. Velvet Class

Velvet class merupakan tipe bioskop *first class* yang telah hadir di CGV Cinemas Pacific Place, CGV Cinemas Mall of Indonesia, CGV Cinemas Central Park Jakarta, CGV Cinemas Paris Van Java Bandung, dan CGV Cinemas Sosial Market Palembang. Velvet class dilengkapi dengan layar yang lebar dan sound yang maksimal, sofa bed mewah untuk 2 orang yang dilengkapi bantal pilihan dan selimut.

## 3.7 Profil Responden

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen bioskop terhadap kualitas pelayanan pada CGV Cinemas Palembang Trade Center, maka dilakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner dan yang menjadi objek penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pada fasilitas CGV Cinemas Palembang Trade Center. Responden dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden dan kunjungan responden. Adapun deskripsi responden dalam penelitian adalah sebagai berikut:

#### 1. Profil berdasarkan jenis kelamin

Untuk mengetahui identitas profil responden berdasarkan jenis kelamin seperti dibawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	54	54%
2.	Perempuan	46	46%
Total		100	100%

Sumber : *Data primer yang diolah* (Tahun 2019)

Berdasarkan tabel 3.2 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 54 orang (54%) responden berjenis kelamin laki-laki sedangkan sebanyak 46

orang (46%) responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa yang paling dominan menggunakan jasa pada CGV Cinemas Palembang Trade Center (PTC) untuk respon berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 54 orang (54%).

## 2. Profil berdasarkan usia

Untuk mengetahui identitas profil responden berdasarkan keterangan usia seperti dibawah ini:

**Tabel 3.3**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No.	Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	17 – 21 tahun	28	28%
2.	22 – 26 tahun	30	30%
3.	27 – 31 tahun	21	21%
4.	> 31 tahun	21	21%
Total		100	100%

Sumber : *Data primer yang diolah* (Tahun 2019)

Berdasarkan tabel 3.3 diatas, dapat dilihat bahwa untuk responden berdasarkan usia 17 – 21 tahun berjumlah 28 orang (28%), sedangkan untuk usia 22 – 26 tahun berjumlah 30 orang (30%), untuk usia 27 – 31 tahun 21 orang (21%), dan untuk usia >31 tahun 21 orang (21%). Hal tersebut menunjukkan bahwa yang paling dominan yang menggunakan jasa pada CGV Cinemas Palembang Trade Center (PTC) untuk responden usia adalah 22 – 26 tahun yang berjumlah 30 orang (30%).

## 3. Profil berdasarkan pekerjaan

Untuk mengetahui identitas profil responden berdasarkan keterangan pendidikan seperti dibawah ini:

**Tabel 3.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	35	35%
2.	Karyawan Swasta	27	27%
3.	PNS	20	20%
4.	Lain-lain	18	18%
Total		100	100%

Sumber : *Data primer yang diolah* (Tahun 2019)

Berdasarkan tabel 3.4 diatas, dapat dilihat bahwa untuk responden berdasarkan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sejumlah 35 orang (35%), untuk responden pekerjaan Karyawan Swasta sejumlah 27 orang (27%), untuk responden pekerjaan PNS sejumlah 20 orang (20%) dan untuk pekerjaan respon Lain-lain sejumlah 18 orang (18%). Hal tersebut menunjukkan bahwa yang paling dominan menggunakan jasa pada CGV Cinemas Palembang Trade Center (PTC) untuk responden berdasarkan pekerjaan adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 35 orang (35%).

#### 4. Profil berkunjung

Untuk mengetahui identitas profil responden berdasarkan keterangan berkunjung seperti dibawah ini:

**Tabel 3.5**  
**Responden Berdasarkan Berkunjung**

<b>No.</b>	<b>Berkunjung</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
1.	1 – 2 kali	75	75%
2.	3 – 5 kali	20	20%
3.	> 5 kali	5	5%
Total		100	100%

Sumber : *Data primer yang diolah* (Tahun 2019)

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, dapat dilihat bahwa untuk responden berdasarkan berkunjung 1–2 kali sejumlah 75 orang (75%), untuk responden berkunjung 3–5 kali sejumlah 20 orang (20%) dan untuk responden yang berkunjung >5 kali sejumlah 5 orang (5%). Hal tersebut menunjukkan bahwa yang paling dominan berkunjung pada CGV Cinemas Palembang Trade Center (PTC) adalah 1–2 kali berjumlah 75 orang (75%).